

**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SUR DE LA
AMAZONIA
CORPOAMAZONIA**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Por

William Mauricio RENGIFO VELASCO
Ingeniero de Minas, con Especialización en Gerencia Ambiental

Aprobado por:

Resolución 0072 del 30 de enero de 2015

Mocoa, enero de 2015

DIRECTIVOS DE CORPOAMAZONIA

William Mauricio Rengifo Velasco	Director General
Hugo Hernan Nãñez Muñoz	Secretario General
Orlando Díaz Aguirre	Subdirector de Planificación y Ordenamiento Ambiental
Mauricio Valencia Sepúlveda	Subdirector de Administración Ambiental
Gloria Ines Duque Castrillón	Subdirector Administrativo y Financiero
Liliana Beatriz Martínez Guerra	Directora Territorial Amazonas
Juan de Dios Vergel Ortiz	Director Territorial Caquetá
Manuel Hoyden González Ossa	Director Territorial Putumayo

EQUIPO TÉCNICO

Yoly Milena Burbano	Prof. Esp. Área de Control Interno
Claudia Lorena Apráez Pantoja	Profesional de Apoyo Universitario

INTRODUCCIÓN

La Corporación para el desarrollo sostenible del sur de la Amazonia, como entidad pública, que hace parte del Sistema Nacional Ambiental SINA, está empeñada en atender las iniciativas del gobierno nacional de modernización estatal, que mejoran las herramientas y mecanismos de comunicación con los ciudadanos y les permitan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza, para su participación en la administración pública. El plan anticorrupción y de atención ciudadana de CORPOAMAZONIA, pretende controlar los riesgos de corrupción que se puedan presentar y mejorar la comunicación y atención a la ciudadanía.

CORPOAMAZONIA tiene sus principios y valores corporativos, que le permiten una actuación eficiente y transparente en la ejecución de cada una de las actividades que realiza, de esta misma forma, ha identificado el mapa de riesgos por procesos que le permite actuar con mayor cuidado y mitigar esas amenazas que pueden ser vulnerables en la correcta realización de los procedimientos.

A través de su sistema de gestión de calidad tiene establecido su mapa de procesos, que le permite establecer claramente cuáles son las líneas a seguir en cada una de las tareas que conforman el cumplimiento de un objetivo, así como también, tiene establecido el mapa de riesgo y los controles preventivos o correctivos que permiten la mitigación del mismo.

De igual forma, CORPOAMAZONIA se rige por los principios de la contratación pública en el cumplimiento de cada una de sus metas del plan de acción 2012-2015 "Amazonia, un compromiso ambiental para incluir" cuyo objetivo es contribuir en la construcción de la Visión establecida en el Plan de Gestión de la Región, actuando como dinamizador de la Gestión Ambiental, entendida ésta como el resultado de la interacción de las actividades socioeconómicas con el medio físico-biótico dentro de un marco de regulación político institucional para satisfacer las necesidades de bienestar de la población del sur de la Amazonia colombiana, dentro de una lógica preservacionista. Es decir, que considera negativo el uso de los recursos si no genera beneficios locales y/o se atenta contra su capacidad de recuperación y productividad ecológica; y de igual modo, considera aceptable el uso socialmente benéfico de un recurso dado, siempre que no se afecte su capacidad de autorregulación, o, si ésta se afecta, que sea para la satisfacción de las necesidades humanas básicas, sin que ello conlleve a una disminución irreversible de su capacidad de producción y productividad ecológica.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la [Ley 1474 de 2011](#) "Estatuto Anticorrupción", la Corporación elaboró la siguiente Estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2015.

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
FUNDAMENTO LEGAL	7
1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS	8
MISION	8
VISION	8
VALORES CORPORATIVOS	8
2. OBJETIVOS DEL PLAN	9
GENERAL	9
ESPECÍFICOS	9
3. METODOLOGÍA	9
4. ELEMENTOS DEL PLAN	10
4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	10
4.2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	14
4.3. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES	17
4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	18

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la Administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la Corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 909 de 2004 (Empleo público, carrera administrativa y gerencia pública).
- Ley 996 de 2005 conocida como ley de garantías electorales.
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se Reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 2641 de 2012 (por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de ley 1474 de 2011).
- Decreto 1510 de 2013 (Por el cual se reglamentan las leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007).

1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

MISSION

Planificar y promover el aprovechamiento sostenible de los ecosistemas y la biodiversidad presentes en el sur de la Amazonia colombiana,

Para alcanzar un mayor bienestar y una mejor calidad de vida en su población humana,

Aumentando el conocimiento ambiental sobre la región y optimizando los modelos de educación y capacitación para la formación ambiental del capital humano,

Con miras a conservar, prevenir, mitigar y revertir los efectos generados por el uso de los recursos naturales.

VISION

“El Sur de la Amazonia Colombiana como una “Región” cohesionada social, cultural, económica y políticamente, por un sistema de valores fundamentado en el arraigo, la equidad, la armonía, el respeto, la tolerancia, la convivencia, la pervivencia y la responsabilidad;

Consciente y orgullosa del valor de su diversidad étnica, biológica, cultural y paisajística;

Con conocimiento, capacidad y autonomía para decidir responsablemente sobre el uso de sus recursos, para orientar las inversiones hacia el logro de un desarrollo integral que responda a sus necesidades y aspiraciones de mejor calidad de vida”

VALORES CORPORATIVOS

Equidad: Es el valor que nos permite atender y responder a nuestros clientes internos y externos con un trato amable, claro y oportuno, de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

El funcionario y contratista de CORPOAMAZONIA actúa según rigurosos principios de neutralidad; evita beneficiar o perjudicar a cualquier ciudadano en función de su ascendencia, situación económica o condición social, convicciones políticas, religiosas, ideológicas o gremiales.

Responsabilidad: Es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer, sobre nosotros mismos, sobre los demás o sobre el medio ambiente

Honestidad: Es el valor que nos mueve a actuar con rectitud y veracidad en todas nuestras actividades, tanto laborales como personales; se demuestra en el conocimiento, actitud y disposición en el ejercicio de las funciones y actuaciones que generen confianza al interior de la Corporación de la ciudadanía en general.

Trabajo en equipo: Nos permite alcanzar las metas y objetivos institucionales mediante la coordinación, comunicación, cooperación, confianza y trabajo mancomunado. Sabemos que trabajando en equipo es posible alcanzar los resultados que la comunidad espera de nosotros, en cuanto a la administración de los recursos naturales renovables y el ambiente.

Solidaridad: E la capacidad de apoyo y colaboración mutua que se fomenta entre los miembros de CORPOAMAZONIA; entre ellos y sus grupos de interés, y entre ellos y el medio ambiente, para el logro de los objetivos individuales y corporativos.

Integridad: Es el valor que nos permite desempeñar nuestras funciones u obligaciones con honradez, rectitud, dignidad y decoro, poniendo toda nuestra capacidad, conocimiento y experiencia en la ejecución de las labores.

Humildad: Es la conciencia que tenemos acerca de lo que somos, de nuestras fortalezas y debilidades como seres humanos, y que nos impide creernos superiores a los demás. La humildad permite aprender cosas nuevas y superarnos permanentemente en todos los aspectos.

2. OBJETIVOS DEL PLAN

GENERAL

Formular acciones en 2015 tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

ESPECÍFICOS

- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción de CORPOAMAZONIA
- Establecer el tipo de control y seguimiento a los riesgos detectados
- Diseñar estrategias anti trámites
- Diseñar estrategias de participación ciudadana

3. METODOLOGÍA

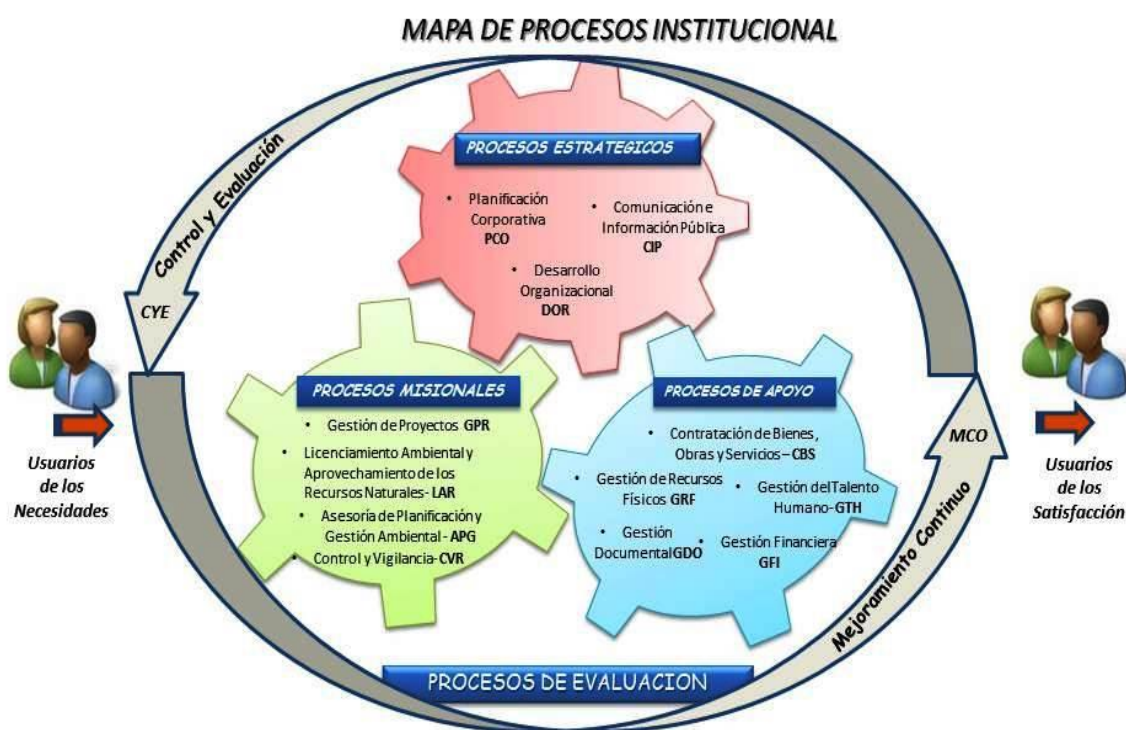
Para implementar, mantener y operar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se dará Aplicación a los lineamientos establecidos en la metodológica propuesta por el decreto 2641 de 2012. De acuerdo a los siguientes parámetros

1. conformación del equipo de trabajo en el diseño del plan
2. realizar el mapa de riesgos de corrupción para la entidad
3. Identificar causas de los riesgos detectados
4. Realización de jornadas de trabajo con el equipo conformado para realizar el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
5. Inclusión de los valores Corporativos de CORPOAMAZONIA al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
6. Identificación de estrategias que permitan mitigar los riesgos de corrupción
7. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
8. Asignar responsables del seguimiento y evaluación del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano

4. ELEMENTOS DEL PLAN

De conformidad con la metodología establecida en el decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, se realiza el Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana de CORPOAMAZONIA vigencia 2015, mediante la identificación de los riesgos de corrupción y estrategias de mitigación.

Bajo este contexto para identificar los riesgos, el mapa de procesos se constituye en la Línea base para esta actividad; diseñando tanto las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de análisis interno, como aquellas que Contribuyen a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.



Mapa de procesos CORPOAMAZONIA

4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Se define como Riesgo de Corrupción “la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”.

CORPOAMAZONIA está llamado a participar activamente en el afianzamiento de una sociedad informada, y su papel fundamental está dado en la formulación de políticas, normas y condiciones para que la información, en todos los ciclos de su desarrollo, tenga las características de confiabilidad y calidad que la hagan utilizable, efectivamente, en la toma de decisiones y en la garantía de los derechos y deberes de los ciudadanos.

CAUSAS.

Busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad”.

PROCESO	RIESGO
PROCESOS ESTRATEGICOS	
Planificación corporativa (PCO):	1. Que las dependencias de la entidad no conozcan oportunamente el plan Operativo Anual de Inversiones POAI. 2. Que la ejecución al POAI no se realice de acuerdo a lo planificado.
Comunicación e Información pública (CIP)	3. Uso inadecuado de la administración del sistema de información de la corporación. 4. Manipulación y uso inadecuados de la información oficial que se maneja en la red. 5. Falla de las herramientas de respaldo de la información digital.
Desarrollo organizacional (DOR)	6. Que La toma de decisiones de la Alta Dirección no garantice el sostenimiento y control del Sistema Integrado de Gestión de CORPOAMAZONIA.
PROCESOS MISIONALES	
Gestión de proyectos (GPR)	7. No ejecución de los proyectos, ejecución parcial, suspensión prolongada o recurrente, o ejecución inoportuna de los mismos. 8. Generación de productos no satisfactorios durante la ejecución del proyecto.
Licenciamiento ambiental y apoyo recursos naturales (LAR)	9. Recibir dádivas para favorecer al usuario sobre una decisión ambiental en el otorgamiento de actos administrativos (licencia, autorización, concesión o certificado). 10. Presiones externas que afectan decisiones ambientales.

PROCESO	RIESGO
Asesoría de planificación y gestión ambiental (APG)	11. Deficiencia en la realización de la asesoría del componente ambiental. 12. Baja cultura ciudadana en el tema de exigir derechos frente a temas ambientales.
Control y vigilancia (CVR)	13. Recibir dádivas para permitir tráfico ilegal local de los recursos naturales o explotación ilegal de los recursos no renovables. 14. Presiones o amenazas en el desarrollo de actividades de CVR.
PROCESOS DE APOYO	
Contratación de bienes obras y servicios (CBS)	15. Recibir dádivas o promesa de remuneración futura para favorecer a un determinado oferente en los procesos de selección, con desconocimiento de los principios de transparencia y selección objetiva. 16. No cumplimiento de los principios de la contratación estatal. 17. Reiteradas modificaciones a los contratos y/o los convenios, que no estén articuladas al plan de acción. 18. Incumplimiento en la ejecución de los contratos y convenios.
Gestión de recursos físicos (GRF)	19. Ingreso de bienes y servicios sin cumplir con las especificaciones técnicas requerida. 20. Pérdida o deterioro de los bienes de la entidad por conductas dolosas o por descuido o negligencia.
Gestión del talento humano (GTH)	21. Nombramiento de funcionario sin el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al manual de funciones y requisitos por cargo. 22. Incumplimiento de las funciones asignadas por la ley o el reglamento. 23. Que no se realice de forma periódica y eficiente la evaluación de desempeño. 24. Responsabilidad de la entidad por falta de implementación o indebida implementación de las normas de seguridad laboral.
Gestión financiera (GFI)	25. Inexactitud en el registro de la información financiera. 26. Realizar pagos sin el cumplimiento de los requisitos. 27. Pérdida de recursos financieros de la entidad por dolo o culpa.

PROCESO	RIESGO
Gestión documental (GDO)	28. Pérdida de expediente para beneficio de terceros.
PROCESO DE EVALUACION	
Control y evaluación (CYE)	29. falta de objetividad e independencia en el desarrollo de auditorías. 30. Incumplimiento del plan de auditorías.
Mejoramiento continuo (MCO)	31. Falta de seguimiento o bajo seguimiento a la implementación de acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora. 32. Atención inadecuada de las PQR.

4.2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

RIESGO	CONTROL
PROCESOS ESTRATEGICOS	
Planificación corporativa (PCO): Riesgo asociado 1 - 2	- El plan de acción es realizado en equipo con la participación de todos - El plan de acción es aprobado por el consejo directivo - Se presentan informes de ejecución del Plan de Acción trimestralmente ante el consejo directivo.
Comunicación e Información pública (CIP): riesgo asociado 3 – 4 - 5	- Cumplimiento ley 1712 del 6 de marzo de 2014 ley de transparencia al derecho de acceso a la información Pública Nacional. - Adquisición herramientas que nos garantiza el respaldo de la información digital.
Desarrollo organizacional (DOR); Riesgo asociado 6	- Comités SIGE trimestrales - Auditorías internas y externas
PROCESOS MISIONALES	
GPR: Riesgo asociado 7 - 8	- Viabilización de proyectos soportado por concepto técnico. - Que el presupuesto del proyecto contemple interventoría o apoyo a la supervisión para garantizar la ejecución. - Seguimiento a la ejecución de los proyectos mediante aplicación del formato SIP-6
Licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los recursos naturales (LAR): riesgo asociado 9 -10	- Revisión de expedientes en las direcciones territoriales y revisión en la subdirección de manejo ambiental y el sistema SISA. - SISA - Reportes trimestrales - Auditorías internas, SISA y sistema de resoluciones. - Auditorías Internas, procesos de inducción al personal. - Digitalización de los trámites en línea.

RIESGO	CONTROL
Asesoría de planificación y gestión ambiental (APG): Riesgo asociado 11-12	• Se tiene establecido el Formato F-APG-001. • Se tiene implementado el Formato F-APG-002 • Autorización de desplazamientos /comisiones Informes de comisión
Control y vigilancia (CVR): Riesgo asociado 13-14	• Puesto de control móvil – mesa forestales departamentales y pactos por la madera legal. • Implementación libro de operaciones • Actualización periódica del RUIA. • Seguimiento a trámites ambientales otorgados, PQR, Comités de Control y Vigilancia, Veedurías Ciudadanas. • Comités trimestrales de Control y Vigilancia, Foros Ambientales, Audiencias Públicas. • Ejecución el proyecto institucional de educación ambiental contemplado en el plan de acción
PROCESOS DE APOYO	
Contratación de Bienes obras y Servicios (CBS). Riesgo asociado 15-16-17-18	• Manual de contratación y manual de supervisión e interventoría. • Comité Asesor y Evaluador para la Contratación de Bienes y Servicios. • Comité de conciliación. • Comité técnico de cada proyecto. • Aplicación de pólizas.
Gestión de Recursos Físicos (GRF). Riesgo asociado 19 - 20	• Manual GRF, Procedimiento Administración de Almacén. • Realización de auditorías internas. • Acta de verificación técnica.
Gestión del talento humano (GTH); Riesgo asociado 21- 22-23-24	• Procedimiento de ingreso de funcionarios de conformidad a lo establecido a la normatividad vigente. • Auditorías internas • Evaluación semestral de compromisos laborales al personal de planta y el formato SIP 5 para contratistas.
Gestión financiera (GFI): Riesgo	• Realizar conciliaciones entre tesorería, contabilidad y presupuesto.

RIESGO	CONTROL
asociado 25-26-27	- Aprobación estados financieros por la asamblea corporativa y Dictámen de Revisoría fiscal - Auditorías internas.
Gestión documental (GDO); Riesgo asociado: 28	- Radicadores de correspondencia - Informe de Auditorías Internas - Capacitación en manejo de archivo. - Manejo de tabla de retención documental, infraestructura archivo central.
PROCESO DE EVALUACIÓN	
Control y evaluación (CYE); Riesgo asociado: 29-30	- Comité de Calidad; Comité de Control Interno; Informes de seguimiento. - Ejecución plan de auditoría.
Mejoramiento continuo (MCO); Riesgo asociado: 31-32	- Planes de mejoramiento suscritos. - Informe de seguimiento trimestrales PQR.

Estrategias generales del Plan

- Plan de acción 2012-2015 “ Amazonia un compromiso ambiental para incluir”
- CORPOAMAZONIA, tiene implementado y en operación el sistema de gestión de calidad ha permitido el desarrollo de actividades de manera más ágil, y el manejo de la información más organizados que facilitan dar respuestas rápidas a nuestros clientes.
- El mapa de procesos establecido ha permitido estandarizar los procedimientos para que tanto los clientes internos y externos los puedan manejar y se pueda ilustrar de manera ágil el área donde desea el cliente direccionarse.
- Se tiene establecido políticas de direccionamiento estratégico y de evaluación que permiten la mejora continua.
- Aprobación del presupuesto, modificaciones presupuestales, Plan de Acción y plan operativo anual de inversiones -POAI por parte del consejo directivo de CORPOAMAZONIA.
- Presentación de avances trimestrales de gestión ante el consejo directivo para su respectiva aprobación.
- CORPOAMAZONIA tiene dentro de su planta de personal el cargo de Control Interno que permite evaluar y hacer seguimiento al Plan de Acción y los procesos en acompañamiento de la revisoría fiscal.

- Adopción del manual de contratación mediante resolución 039 del 16 de enero de 2014.
- Aplicación de la ley 966 de 2005 conocida como ley de garantías Electorales.

4.3. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

Con el objetivo de optimizar la comunicación entre CORPOAMAZONIA y el usuario se tienen implementado las siguientes acciones:

- CORPOAMAZONIA cuenta El Sistema Información de Seguimiento Ambiental (SISA) donde los usuarios pueden realizar y revisar el estado de su trámite. <http://www.corpoamazonia.gov.co/index.php/tramites/2012-05-30-20-48-20>

Tramites que el usuario puede realizar ante CORPOAMAZONIA

1. Licencia ambiental
 2. Concesiones de aguas superficiales y subterráneas
 3. Permisos de: emisiones atmosféricas, de aprovechamiento forestal, de vertimientos.
 4. Autorizaciones de ocupación de cauces
 5. Licencias globales de minería
 6. Permisos de Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas
 7. Permisos de Estudio en Diversidad Biológica
 8. Autorizaciones Únicos y Persistentes de Aprovechamiento Forestal
 9. Certificación en Materia de Gases para Centros de Diagnóstico Automotor CDA
- La corporación cuenta con un sistema de información en ambiente Web para administración y manejo de las Peticiones, Quejas o Reclamos en la página web <http://www.corpoamazonia.gov.co:85/pqr/src/index.php>
 - La Corporación cuenta con el aplicativo de publicaciones en tiempo real de resoluciones a través de la página web. <http://www.corpoamazonia.gov.co>
 - CORPOAMAZONIA implementó expedición de salvoconductos de aprovechamiento forestal en línea bajo el aplicativo SISA.
 - De conformidad a la ley anti tramites CORPOAMAZONIA suprimió la exigencia de los certificados de antecedentes disciplinarios, penales y fiscales, este procedimiento lo realiza la entidad.
 - Actualizar y publicar en la página Web de CORPOAMAZONIA www.corpoamazonia.gov.co de acuerdo con lo señalado en el “**Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea Entidades del Orden Nacional**” los planes, programas y proyectos de la corporación.

- CORPOAMAZONIA mediante resolución No 0731 de 2014. Adoptó el Plan de Desarrollo administrativo en el que se encuentra la estrategia de rediseños organizacionales.
- CORPOAMAZONIA propenderá a minimizar en lo que la ley lo permita los trámites que el usuario debe adelantar para hacer que el servicio sea más eficiente.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la página web de la corporación www.corpoamazonia.gov.co para que en el enlace denominado atención al ciudadano presenten, peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los actos de corrupción realizados por Servidores Públicos de esta entidad. Dando el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como mecanismos de participación ciudadana CORPOAMAZONIA tiene establecido:

- La realización de audiencias públicas: permiten la interacción entre el usuario y la entidad ya sea en la construcción de planes y programas o en la presentación de ejecución de proyectos, informes de gestión.
- A través de la página web CORPOAMAZONIA realiza la publicación de todos sus planes, programas e informes de ejecución que la ciudadanía puede consultar.
- CORPOAMAZONIA tiene establecido la conformación de veedurías ciudadanas en la ejecución de sus proyectos.
- Para la elaboración de su Plan de Acción CORPOAMAZONIA tiene establecido un espacio de participación ciudadana a través de la página web, y en audiencia pública que permite recoger sugerencias para la mejora en la construcción del plan, así mismo a través de rendición de cuentas la ciudadanía tiene participación activa.
- Para la atención de quejas, reclamos y denuncias CORPOAMAZONIA tiene implementado un link de PQR que permite a la ciudadanía hacer seguimiento al trámite respectivo.
- Se tiene implementado la publicación actualizada y permanente a través de Página Web www.corpoamazonia.gov.co la información oficial relacionada con los planes, programas, informes.
- Se cuenta con el centro de documentación el cual permite la divulgación de la memoria institucional de publicaciones, facilita la de material bibliográfico y ofrece orientación y asesoría en temas misionales generales y de normatividad.
- Encuesta de satisfacción al cliente para procesos misionales hace parte de la evaluación de procesos misionales como licenciamiento ambiental. Que permiten

evaluar la atención recibida por parte del profesional como también de los espacios físicos de atención ciudadana con los que cuenta la entidad.

Medios de comunicación establecidos para la interacción entre CORPOAMAZONIA con los usuarios:

- A través del correo electrónico correspondencia@corpoamazonia.gov.co presente sus consultas.
- A través del Sitio Web en el link de PQR presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Sede central a los teléfonos No. (57 8) 4295267, (57 8) 4296641, (57 8) 42966472 y las territoriales Amazona Tel: (57 8) 5925064, (57 8) 52927619 fax: (57 8) 5925065, y Caquetá Teléfono: (57 8) 4356884, (57 8) 43511870 fax: (57 8) 4357456.
- Personalmente en la sede central de CORPOAMAZONIA: Cra 17 Nro. 14-85 Mocoa Putumayo, o en las sedes territoriales de Amazona- Leticia Cra 11 Nro.12-45, Caquetá Cra 11 No.5-67 km 3 vía aeropuerto. Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2 a 6 pm
- En la línea Gratuita 018000-930506 y en el PBX (57 8) 4296641